

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Министерства
экономического развития
Забайкальского края

от 18 » марта 20 22 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный центр Забайкальского края»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края» (далее соответственно — Положение, Конкурс) устанавливает порядок и условия организации и проведения Конкурса.

2. В целях проведения Конкурса используются следующие понятия:

а) дата подачи заявки на участие в Конкурсе — дата приема Краевым государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее — Уполномоченный МФЦ) комплекта документов для участия в конкурсе;

б) филиал МФЦ — помещение МФЦ, в котором осуществляется обслуживание заявителей по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

в) ТОСП МФЦ — территориально обособленное структурное подразделение районного значения (офис) МФЦ;

г) сектор пользовательского сопровождения — часть офиса МФЦ оборудованная одним или несколькими компьютерами общего пользования с ограниченными правами и доступом к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональным порталом государственных и муниципальных услуг (функций) и иным информационным ресурсам, предусмотренным локальным правовым актом МФЦ, в том числе обеспечивающая консультирование и организационно-техническую поддержку работниками МФЦ при подаче заявителями запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

д) универсальный специалист МФЦ — работник МФЦ, не занимающий руководящую должность, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов по всем государственным и муниципальным услугам, предоставление которых организовано в МФЦ.

3. Конкурс проводится в целях:

а) содействия в реализации государственных приоритетов развития системы

окна» через создание стимулирующих условий и оказание публичной поддержки деятельности филиалов и территориально обособленное структурное подразделение районного значения (офис) Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края (далее – филиалы (ТОСП) МФЦ);

б) содействия в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг путём выявления лучших практик в филиалах (ТОСП) МФЦ в Забайкальском крае и содействия в их распространении;

в) привлечения внимания со стороны общества и государства к работе универсальных специалистов МФЦ, оценке значимости их вклада в улучшение качества жизни граждан Российской Федерации, укрепление авторитета и престижа работы универсальных специалистов МФЦ.

4. В Конкурсе принимают участие филиалы (ТОСП) МФЦ, а также специалисты филиалов (ТОСП) МФЦ.

5. Конкурс проводится Министерством экономического развития Забайкальского края.

Определение сроков проведения конкурса, сбор, анализ, оценка заявок, а также проведение в соответствии с пунктом 9 Положения проверки достоверности представленных сведений осуществляются Краевым государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

II. Номинации Конкурса

6. Конкурс проводится по следующим номинациям:

6.1. «Лучший филиал МФЦ» (оцениваются три категории филиалов МФЦ:

I категория - филиал МФЦ города Читы, включающий межрайонное отделение, обслуживающее Центральный и Ингодинский районы города Читы и межрайонное отделение, обслуживающее Железнодорожный и Черновский районы города Читы;

II категория - филиалы МФЦ с количеством действующих окон обслуживания от 6 до 14;

III категория – филиалы (ТОСП) МФЦ с количеством действующих окон обслуживания до 5.

6.2. «Лучший универсальный специалист МФЦ».

7. К участию в Конкурсе допускаются следующие участники (далее – участники Конкурса) по номинациям:

а) «Лучший филиал МФЦ» - филиалы (ТОСП) МФЦ, осуществляющие предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» не менее 6 месяцев со дня открытия на дату подачи заявки на участие в конкурсе и соответствующие:

требованиям к деятельности МФЦ, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением

требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», к организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе предусмотренных перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, и перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов и результатом предоставления которых является документ, содержащий информацию из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797;

показателям уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, рассчитываемым в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»;

требования к подключению информационных систем МФЦ к единой системе межведомственного электронного взаимодействия без дублирования документов на бумажных носителях;

б) «Лучший универсальный специалист МФЦ» - работники филиалов (ТОСП) МФЦ, общий стаж работы которых по приему и выдаче документов в филиалах (ТОСП) МФЦ составляет не менее 6 месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе, не имеющие дисциплинарных взысканий и жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения.

III. Конкурсная комиссия

8. Для проведения ежегодного Конкурса формируется конкурсная комиссия (далее – Комиссия), председателем которой является заместитель председателя Правительства Забайкальского края – министр экономического развития Забайкальского края.

9. Комиссия:

а) рассматривает представленные в соответствии с пунктом 23 Положения комплекты документов (далее – заявка на участие в Конкурсе) от филиалов (ТОСП) МФЦ;

б) подводит итоги и определяет лауреатов Конкурса по номинациям, указанным в пункте 6 Положения.

10. Состав Комиссии формируется ежегодно и утверждается распоряжением Министерства экономического развития Забайкальского края (далее – Министерство).

11. В состав Комиссии включаются представители территориальных

государственной власти Забайкальского края, органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края.

12. Заседание Комиссии ведет председатель Комиссии либо по его поручению заместитель председателя Комиссии.

13. О дате проведения заседания Комиссии члены Комиссии уведомляются за 5 календарных дней до даты его проведения.

14. Комиссия в течение 3 рабочих дней со дня окончания поступления документов от участников Конкурса рассматривает представленные Уполномоченным МФЦ заявки на соответствие требованиям, установленным Положением, принимает решение об исключении всех заявок, не отвечающим требованиям, установленным Положением, из числа рассматриваемых.

15. Комиссия в течение 3 рабочих дней со дня рассмотрения заявок на соответствие требованиям, установленным Положением, определяет победителей Конкурса на основании итоговой оценки с учетом суммирования баллов согласно приложениям № 10 и № 11 к Положению и анализа представленных документов. Комиссия вправе инициировать проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом.

16. Оценка участников Конкурса производится по балльной системе. Подсчет количества баллов, набранных участниками Конкурса, по каждой номинации осуществляется исходя из значений отдельных критериев.

17. Победителем Конкурса в номинациях, указанных в пункте 6 Положения, признаются участники Конкурса, набравшие наибольшее суммарное количество баллов. В случае равенства баллов у участников Конкурса в соответствующих номинациях победителем определяется участник, ранее других представивший заявку.

18. Решение Комиссии о победителях Конкурса, занявших места I, II и III степени по номинациям, указанным в пункте 6 Положения, принимается большинством голосов и оформляется протоколом, который подписывается председателем Комиссии и членами Комиссии.

19. Размещение информации о лауреатах Конкурса осуществляется в срок не позднее 30 дней с момента утверждения Протокола на официальных сайтах Министерства и Уполномоченного МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

20. В течение 3 рабочих дней с даты заседания Комиссии протокол направляется в Министерство для подготовки проекта распоряжения Министерства о награждении победителей Конкурса.

21. Информирование участников Конкурса о времени и месте награждения победителей Конкурса осуществляется Уполномоченным МФЦ не позднее, чем за три рабочих дня до даты награждения.

22. Организационное и материально-техническое обеспечение деятельности Комиссии осуществляется Уполномоченным МФЦ.

IV. Общий порядок организации и проведения Конкурса

23. Для участия в Конкурсе Уполномоченный МФЦ направляет заявки на

а) по номинации «Лучший филиал МФЦ» - согласно приложениям № 1 - 4 к Положению;

б) по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - согласно приложениям № 5 - 9 к Положению.

24. Информация о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, их рассмотрении и определении победителей Конкурса, о месте приема заявок размещается на официальном сайте Уполномоченного МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mfc-chita.ru) не позднее, чем за месяц до начала подачи заявок на участие в Конкурсе.

25. Филиалы (ТОСП) МФЦ могут представлять в Уполномоченный МФЦ заявки на участие в Конкурсе по номинациям, указанным в пункте 6 настоящего Положения или в одной из номинаций, но не более одной заявки в каждой номинации.

26. Заявки на участие в Конкурсе в порядке их поступления регистрируются Уполномоченным МФЦ в день поступления в журнале учета заявок (далее - журнал), который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью Уполномоченного МФЦ.

27. Заявки направляются по электронной почте с сопроводительным письмом, подписанным руководителем филиала (ТОСП) МФЦ, с указанием номинации в Уполномоченный МФЦ, регистрируются в день их поступления в журнале.

28. Все сформированные заявки на участие в Конкурсе по номинациям, указанным в пункте 6 Положения в течение 3 рабочих дней со дня окончания приема документов направляются Уполномоченным МФЦ для рассмотрения членам Комиссии по проведению ежегодного Конкурса.

29. Заявки направляются членам Комиссии в электронной форме на адреса электронной почты для рассмотрения с последующим направлением оценки членов Комиссии по форме, согласно приложению №12 к Положению, по электронной почте секретарю Комиссии для подготовки Протокола об определении победителей Конкурса.

30. Основанием для отказа в участии в Конкурсе являются:

а) несвоевременная подача заявки на участие в Конкурсе;

б) несоответствие заявки на участие в Конкурсе, предъявляемым к ней требованиям, указанным в пункте 23 Положения;

в) наличие в заявке на участие в Конкурсе недостоверных сведений;

г) несоответствие участников Конкурса предъявляемым к ним требованиям, указанным в пункте 7 Положения.

31. Победители Конкурса определяются Комиссией:

а) в номинации «Лучший филиал МФЦ» - по методике согласно приложению № 10 к Положению.

б) по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - по методике согласно приложению № 11 к Положению.

32. Оценка заявок на участие в Конкурсе осуществляется на основе сведений, содержащихся в анкете участника Конкурса, а также данных открытых

системы мониторинга, автоматизированной информационной системы «ИАС МКГУ»), в соответствии с критериями оценки по форме согласно приложению № 12 к Положению.

33. Победителям Конкурса «Лучший филиал МФЦ» и «Лучший универсальный специалист МФЦ» дипломы I, II и III степени подписываются заместителем председателя Правительства Забайкальского края – министром экономического развития Забайкальского края.

Приложение № 1
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

ПЕРЕЧЕНЬ
документов, представляемых в Комиссию
для участия в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший филиал МФЦ»

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший филиал МФЦ» согласно приложению № 2 к Положению о проведении Конкурса, подписанная руководителем филиала (ТОСП) МФЦ.
2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший филиал МФЦ», содержащая сведения согласно приложению 3 к Положению, подписанная руководителем филиала (ТОСП) МФЦ.
3. Фото - и видеопрезентация участника Конкурса согласно приложению № 4 к Положению.

Приложение № 2
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

ЗАЯВКА
на участие в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший филиал МФЦ»

1.	Наименование и адрес филиала (ТОСП) МФЦ - участника Конкурса в категории (указать категорию согласно пункту 6.1 настоящего Положения)	
2.	Руководитель филиала (ТОСП) МФЦ- участника Конкурса (наименование должности, Ф. И.О., контактный телефон)	

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 1 к Положению):

1. _____
2. _____
3. _____

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии)
руководителя филиала
(ТОСП) МФЦ

Приложение № 3
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

АНКЕТА
участника ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр
Забайкальского края»
в номинации «Лучший филиал МФЦ»
в категории _____
(заполняется отдельно по каждой категории)

Адрес филиала (ТОСП) МФЦ _____
Руководитель филиала (ТОСП) МФЦ _____

Информация о филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса

1	Наименование филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса ¹	
2	Место нахождения филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса ²	
3	Дата открытия филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса ³	
4	Наименование и численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса ⁴	
5	Общее количество окон обслуживания, из них: ⁵	
5.1	Количество окон информирования	
5.2	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	
5.3	Количество окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	
5.4	Количество окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг	
5.5	Количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон)	
6	Среднесписочная численность универсальных специалистов, непосредственного осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов государственных и муниципальных услуг за последние 6 месяцев ⁶	
7	График работы ⁷	
8	Общее количество рабочих часов филиала (ТОСП)	

9	Наличие единого центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон) ⁹	
10	Адрес официального сайта МФЦ (указывается ссылка на страницу об филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса) ¹⁰	
11	Возможность отслеживания этапа предоставления услуги на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет» либо в соответствующем приложении (при наличии) ¹¹	
12	Возможность в филиале (ТОСП) МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю, в том числе за плату ¹²	
13	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), иное – указать) ¹³	
14	Наличие системы смс-оповещения заявителей о готовности документов ¹⁴	
15	Расстояние от филиала (ТОСП) МФЦ до остановки общественного транспорта (м) ¹⁵	

¹ Указывается полное наименование филиала (ТОСП) МФЦ в качестве участника Конкурса

² Указывается адрес филиала (ТОСП) МФЦ - участника Конкурса

³ В левом поле указать дату в формате ЧЧ.ММ.ГГГГ, в правом поле можно добавить комментарий

⁴ В левом поле указать числовое значение (для городского округа – численность населения городского округа, для муниципального района – городского (сельского) поселения), в правом поле указать наименование муниципального образования

⁵ Автоматически складывается из данных пунктов 5.1–5.5, где:

п.п. 5.1 -5.4 - в левом поле проверить числовые значения по количеству окон, при необходимости – скорректировать, в правом поле можно указать комментарий;

п. 5.5 - в левом поле указать числовое значение по количеству окон, в правом поле указать причину простаивания окон

⁶ В левом поле указать числовое значение по количеству специалистов, в правом поле можно указать комментарий

⁷ В левом поле указать график работы, в правом поле можно указать комментарий

⁸ В левом поле указать числовое значение по количеству часов работы МФЦ в неделю по графику работы, в правом поле можно указать комментарий

⁹ В левом поле указать номер телефона, в правом поле можно указать комментарий

¹⁰ В левом поле указать ссылку на сайт, в правом поле можно указать комментарий

¹¹ В левом поле выбрать вариант ответа "да" или "нет", в правом поле нужно указать ссылки на соответствующие страницы сайтов в сети «Интернет»

¹² В левом поле выбрать вариант ответа "да" или "нет", в правом поле нужно указать нормативный правовой акт, иной акт, определяющий порядок выезда работника

¹³ В левом поле указать информацию, в т.ч. ссылки на соответствующие страницы сайтов в сети «Интернет», в правом поле можно указать комментарий

¹⁴ В левом поле выбрать вариант ответа "да" или "нет", в правом поле можно указать комментарий

¹⁵ В левом поле указать числовое значение по расстоянию в МЕТРАХ, в правом поле можно указать комментарий

16. Информация о подключении автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ) к электронным сервисам федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов (СМЭВ)

Наименование услуги	Статус подключения к электронному сервису (виду сведений) ¹⁶	Виды организованного электронного взаимодействия ¹⁷
1	2	3
МВД России		

1	2	3
Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования		
Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ		
ФНС России		
Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц		
Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа)		
Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов,		

1	2	3
Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств		
ФССП России		
Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица		
Фонд социального страхования Российской Федерации		
Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством		
Регистрация и снятие с регистрационного учета страхователей – физических лиц, заключивших трудовой договор с работником		
Регистрация страхователей и снятие с учета страхователей – физических лиц, обязанных уплачивать страховые взносы в связи с заключением гражданско-правового договора		
Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами – протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (в части подачи заявления о предоставлении инвалидам технических средств реабилитации и (или) услуг и отдельным категориям граждан из числа ветеранов протезов (кроме зубных протезов), протезно-		

1	2	3
самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами – протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников)		
Пенсионный фонд Российской Федерации		
Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета		
Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно Федеральным законам от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и от 24 июля 2002 г. № 111-ФЗ «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации»		
Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг		
Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)		
Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста		

¹⁶ в колонке №2 нужно указать (Подключено/Не подключено), затем выбрать вариант

¹⁷ в колонке № 3 (Направление запроса / Получение ответа/ Направление запроса и получение ответа либо Тестовый режим/ Не подключено. затем выбрать вариант (СМЭВ 2/ СМЭВ 3)

17. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса

Период (за последние 6 месяцев)

Вид услуг	Количество принятых заявлений	Количество предоставленных результатов услуг в филиале (ТОСП) МФЦ	Количество предоставленных консультаций в филиале (ТОСП) МФЦ
Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего ¹⁸			
Услуги Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», всего ¹⁹			
Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего ²⁰			
Услуги органов местного самоуправления, всего ²¹			
Услуги по регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», всего ²²			
Услуги иных организаций, всего ²³			

¹⁸ Общее количество услуг ФОИВ, ОГВФ рассчитывается автоматически. В случае, если отсутствует информация о количестве консультаций в разрезе услуг, можно указать только итоговое значение
Проверить статистические данные по услугам из АИС МФЦ, при необходимости можно скорректировать. Можно добавить строки по услугам, отсутствующим в АИС МФЦ

¹⁹ Автоматически указан период 6 месяцев, за который указываются статистические данные по услугам из АИС МФЦ ниже.
Укажите итоговые статистические данные по услугам

²⁰ Общее количество услуг РОИВ рассчитывается автоматически. В случае, если отсутствует информация о количестве консультаций в разрезе услуг, можно указать только итоговое значение. Проверить статистические данные по услугам из АИС МФЦ, при необходимости можно скорректировать. Можно добавить строки по услугам.

²¹ Общее количество услуг ОМСУ рассчитывается автоматически. В случае, если отсутствует информация о количестве консультаций в разрезе услуг, можно указать только итоговое значение

²² Укажите итоговые статистические данные по услугам

²³ Автоматически формируются итоговые статистические данные по услугам из АИС МФЦ

Информация об иных услугах, предоставляемых в филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса²⁴

Наименование организации, услуги которой предоставляются в филиале (ТОСП) МФЦ	Наименование услуги	Оператор предоставления услуги (специалист филиала (ТОСП) МФЦ / специалист организации, указавший)	Количество обработанных заявлений на получение услуги в МФЦ (указать при наличии данных в МФЦ)	Количество выданных результатов услуг в МФЦ (указать при наличии данных в МФЦ)	Количество предоставленных консультаций о получении услуги в филиале (ТОСП) МФЦ (указать при наличии данных в МФЦ)
.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг					
.2. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»					
.3. Дополнительные (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам)					
.4. Услуги по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации					
.5. Услуги юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности					

6. Услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов резидента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, тановленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации					

зречислить услуги, при наличии статистических данных - указать их. В случае отсутствия обращений или учета статистики, оставить пустые поля. При необходимости можно добавить

Дополнительные услуги и сервисы, предоставляемые в МФЦ для заявителей

№ п/п	Дополнительные сервисы, предоставляемые в МФЦ для заявителей	Предоставление в МФЦ - участнике Конкурса	Комментарий
1	Консультационное сопровождение использования государственных информационных ресурсов (в том числе ЕПГУ) ²⁵		
2	Организация личного приема органов власти ²⁶		
3	Организация личного приема органов власти в дистанционном формате ²⁷		
4	Бесплатное выездное обслуживание ²⁸		
5	Платное выездное обслуживание ²⁹		
6	Выездное обслуживание на общественных мероприятиях и/или на крупных мероприятиях ³⁰		
7	Услуга курьерской доставки документов ³¹		
8	Дополнительные сервисы для лиц с ограниченными возможностями ³²		

колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить государственные информационные ресурсы, консультационно сопровождаемые в МФЦ. В колонке №5 указать количество
евых компьютеров (терминалов), обслуживаемых одним консультантом
колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить наименования органов власти, осуществляющих личный прием заявителей на площадке МФЦ. В колонке №5 тезисно
сать порядок организации и проведения личного приема, указать ссылку на адреса страниц сайтов в сети «Интернет» с информацией о возможности такого приема
колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить наименования органов власти, осуществляющих дистанционный личный прием заявителей на площадке МФЦ. В колонке
тезисно описать порядок организации и проведения личного приема, указать ссылку на адреса страниц сайтов в сети «Интернет» с информацией о возможности такого приема
колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить группы оснований для осуществления платного выезда. В колонке №5 указать ссылки на страницы сайтов в сети
тернет», подтверждающие факт наличия платного выездного обслуживания
колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить группы оснований для осуществления платного выезда. В колонке №5 указать ссылки на страницы сайтов в сети
тернет», подтверждающие факт наличия платного выездного обслуживания

колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 указать количество мероприятий за последних полгода, а также перечень самых востребованных услуг. В колонке №5 указать ссылку на материалы, подтверждающие проведение мероприятий (пакет файлов с фото/видео материалами с мероприятия и, при наличии, ссылки на материалы в СМИ) колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 указать комментарий колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 конкретизировать выбор из списка предложенных вариантов. В колонке №5 указать ссылку на материалы, содержащие пакет фото/видео материалами.

Информация об использовании инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан

№ п/п	Наименование	Описание	Комментарий
1	Центр телефонного обслуживания ³³		
2	Онлайн консультирование и информирование граждан на сайте ³⁴		
3	Использование социальных сетей в качестве инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан ³⁵		
4	Мобильное приложение МФЦ ³⁶		
5	Использование мессенджеров в качестве инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан ³⁷		
6 ³⁸			

в случае наличия инструмента опишите согласно следующим характеристикам в колонке №2:

абота только с входящими звонками или работа с входящими и исходящими звонками

аличие системы интерактивного взаимодействия (IVR, робот речевик)

аличие софтвера (ПО, имитирующий телефон и позволяющий совершать телефонные или видеозвонки через Интернет)

аличие отображения на мониторе оператора информации о поступившем вызове

аличие меню оценки разговоров

ирота решаемых вопросов: обслуживание по вопросам федеральных услуг, обслуживание по вопросам региональных услуг, covid-линия; линия по вопросам ЧС; вопросы технической поддержки.

аличие возможности сопровождения гражданина по его вопросу одновременно по телефону, на сайте, в социальных сетях и мессенджерах);

редложение обратного звонка при длительном ожидании на линии

(необходимости можно дополнить другими характеристиками"

; случае наличия инструмента опишите согласно следующим характеристикам в колонке №2:

аличие онлайн-консультанта;

аличие чат-бота;

аличие возможности подачи жалоб;

аличие возможности подачи отзывов и получения на них ответа;

аличие календаря событий;

азделение по ОГВ и ЖС при поиске информации;

озможность поиска услуги по "наименованию", "названию", "названию";

(необходимости можно дополнить недостающими критериями оценки"

; случае использования социальных сетей в качестве инструмента дистанционного консультирования и обслуживания граждан в колонке №2 опишите согласно следующим характеристикам:

ыберите используемые вами: Instagram, ВКонтакте, Facebook, Яндекс-Дзен, Livejournal, Liveinternet. Допишите другие социальные сети, используемые в рамках поставленной задачи.

ирота вопросов, решаемых в рамках консультирования на базе социальных сетей: обслуживание по вопросам федеральных услуг, обслуживание по вопросам региональных услуг, covid-

ия; линия по вопросам ЧС; вопросы технической поддержки.

необходимости можно дополнить другими характеристиками. колонке №3 укажите ссылки."

! случае наличия инструмента опишите согласно следующим характеристикам в колонке №2: ульциплатформенность приложения (версия для ios и Android); аличие функционала по поиску отделений МФЦ с использованием геолокации пользователя; аличие функционала по поиску МФЦ, предоставляющих заданную пользователем услугу; аличие возможности предварительной записи; аличие функционала по отправке пуш-уведомлений о статусе услуги; аличие функционала по оценке качества предоставленной услуги и публикации отзыва; аличие возможности заказа выездного обслуживания; аличие возможности записи к сотруднику органов власти в дистанционном формате; аличие возможности записи к сотруднику органов власти в личном формате на базе МФЦ. необходимости можно дополнить другими характеристиками. колонке №3 укажите ссылку на скачивание."

! случае использования мессенджеров в качестве инструмента дистанционного консультирования и обслуживания граждан в колонке №2 опишите инструмент согласно следующим характеристикам: выберите используемые вами: Telegram, WhatsApp, Viber, ICQ, Tam Tam, мессенджеры Вконтакте или Facebook. Допишите другие мессенджеры, используемые в рамках поставленной чи.

!ируга вопросов, решаемых в рамках консультирования на базе мессенджеров: обслуживание по вопросам федеральных услуг, обслуживание по вопросам региональных услуг; covid-ия; линия по вопросам ЧС; вопросы технической поддержки. аличие чат-бота для мессенджера (опишите тезисно задачу бота). : необходимости можно дополнить другими характеристиками." ри необходимости можно добавить строки.

. Информация об использовании передовых технологий и эффективных практик в процессе предоставления государственных муниципалных услуг и обслуживании заявителей³⁹

№ п/п	Наименование	Описание	Дата начала внедрения

казывается краткое наименование технологий и практик; подробное описание и дата начала внедрения

анимаемая
должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)
руководителя филиала (ТОСП) МФЦ

Приложение № 4
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

**Видеопрезентация сети МФЦ и фотографии участника ежегодного
конкурса «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

Видеопрезентация — видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий:

1) здание (фасад, зона парковки) и отдельные помещения офисов МФЦ (из числа участников номинации), в том числе зоны информирования, ожидания и приема заявителей, помещения, предназначенные для обучения специалистов МФЦ, помещения, в которых предоставляются дополнительные услуги;

2) сведения о работе офиса МФЦ, в том числе перспективные направления работы, применение цифровых сервисов, клиентоориентированность, участие в значимых конкурсных общероссийских мероприятиях;

3) иную информацию по усмотрению участника Конкурса.

Фотографии — фотографии, сделанные с помощью мобильного устройства.

Перечень фотографий для каждого офиса — участника в номинации:

- 1) фасад со входом в МФЦ;
- 2) фасадная вывеска МФЦ (крупным планом);
- 3) вывеска с режимом работы (крупным планом);
- 4) витринные постеры;
- 5) бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов;
- 6) зона информирования и ожидания;
- 7) детский уголок;
- 8) стойка администратора;
- 9) информационные стенды или иные источники информации;
- 10) навигационные указатели;
- 11) зона электронной очереди (включая терминал электронной очереди);
- 12) зона оплаты;
- 13) зона доступа к единому portalу государственных услуг (gosuslugi.ru), сектор пользовательского сопровождения;

14) все окна приема заявителей МФЦ (желательно панорамная фотография со всеми окнами и несколько фотографий по несколько окон крупным планом);

15) дополнительные сервисы (места предоставления дополнительных услуг и сервисов);

16) сервисы оценки качества предоставления услуг;

17) туалет для посетителей, в том числе для инвалидов.

Фото- и видео презентации направляются на электронном носителе в составе заявки на участие в Конкурсе.

Приложение № 5
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

ПЕРЕЧЕНЬ
документов, представляемых в Комиссию для участия в
ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр
Забайкальского края»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе):

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 6 к Положению о проведении Конкурса, подписанная руководителем филиала (ТОСП) МФЦ.
2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 7 к Положению.
3. Электронный образ справки кадровой службы МФЦ, которая подтверждает сведения о соответствии участника Конкурса условиям пункта 6 Положения (сведения о занимаемой должности, периодах работы в указан в указанной должности).
4. Электронный образ должностной инструкции участника Конкурса.
5. Электронный образ согласия на обработку персональных данных, подписанного участником Конкурса, согласно приложению № 8 к Положению.
6. Фотопрезентация и видеообращение к конкурсной комиссии участника Конкурса согласно приложению № 9 к Положению.

Приложение № 6
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

ЗАЯВКА
на участие в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) универсального
специалиста – участника Конкурса

Контактный телефон _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Наименование филиала (ТОСП) МФЦ, в котором работает участник
Конкурса _____

Место нахождения филиала (ТОСП) МФЦ, в котором работает участник
Конкурса _____

Наименование филиала (ТОСП) МФЦ, в котором работает участник Конкурса

Место нахождения филиала (ТОСП) МФЦ, в котором работает участник
Конкурса _____

Перечень прилагаемых документов (указываются документы,
прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе):

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Достоверность сведений, представленных в составе заявки,
подтверждаю.

Занимаемая
должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при
наличии) руководителя
филиала (ТОСП) МФЦ

Приложение № 7
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

АНКЕТА
участника ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) участника Конкурса)

(занимаемая должность участника Конкурса)

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)			
2	Образование (высшее, среднее профессиональное, иное — указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)			
3	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ			
4	Стаж работы на занимаемой должности			
5	Прохождение курсов повышения квалификации (профессиональной переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, количество часов)			
6	Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты (при наличии))			
7	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)			
8	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев			
9. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставленных участников Конкурса (за последние 6 месяцев)				
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Количество обработанных заявлений на получение услуги участником Конкурса	Количество предоставленных консультаций о получении услуги участником Конкурса

В том числе:			
Росреестр	XX	XX	XX
ФНС России	XX	XX	XX
И т. д.			
Всего:		XX	XX
В том числе:			
XXX	XX	XX	XX
И т. д.			
Всего:		XX	XX
В том числе:			
XXX	XX	XX	XX
И т. д.			
Всего:		XX	XX
В том числе:			
XXX	XX	XX	XX
И т. д.			

Занимаемая
должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при
наличии) руководителя
филиала (ТОСП) МФЦ

Приложение № 8
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

_____ (указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))

паспорт серии _____ номер _____, кем и когда выдан

_____ код подразделения _____, зарегистрирован(а) по адресу:

_____ в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку моих персональных данных, предоставляемых для участия в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края», а именно: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), дата рождения, пол, дата и место рождения, данные паспорта, контактный телефон, сведения об образовании, профессиональной переподготовке, повышении квалификации, информация о моей трудовой деятельности, фото- и видеоизображение, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Цель обработки персональных данных: определение личностно-деловых и профессиональных компетенций для участия в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края», в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», осуществление проверки в отношении информации или документов, содержащих указанную выше информацию, членами конкурсной комиссии.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

« _____ » _____ г.

Субъект персональных данных:

_____/_____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Приложение № 9
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

**Фотопрезентация и видеообращение участника ежегодного
конкурса «Лучший многофункциональный центр
Забайкальского края»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

Фотопрезентация — презентации в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 2-3 слайдов.

Структура фотопрезентации:

- 1) слайд: наименование субъекта Российской Федерации, наименование номинации Конкурса;
- 2) слайд: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), образование, должность, фотография (портрет) участника Конкурса, стаж работы в МФЦ;
- 3) слайд: наименование МФЦ, в котором работает участник Конкурса, входная группа МФЦ, зона парковки, терминалы электронной очереди;
- 4) слайд: зоны информирования, ожидания и приема заявителей, часы приема;
- 5) слайд: помещения МФЦ, в которых проводится обучение работников МФЦ, их техническое оснащение;
- 6) слайд: дополнительная информация (на усмотрение участника Конкурса).

Видеообращение - видеоролик, созданный в форматах mkv, avi, mp4, mpeg2, mpeg4, продолжительностью не более 2 минут, который может содержать следующую информацию:

рассказ участника Конкурса о своих профессиональных качествах, занятиях, навыках, интересах;

предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.

Фото- и видеопрезентация направляются на электронном носителе в составе заявки на участие в Конкурсе.

Приложение № 10
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

МЕТОДИКА
определения победителя ежегодного конкурса «Лучший
многофункциональный центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший филиал МФЦ»

1. Общие положения

1.1 Заявки участников Конкурса в номинации «Лучший филиал МФЦ» оцениваются исходя из информации, указанной в Анкете, по следующим критериям:

- организация работы МФЦ;
- организация предоставления услуг на базе МФЦ;
- организация работы электронных сервисов МФЦ;
- реализация принципа шаговой доступности.

1.2. Кроме того, участник Конкурса получает премиальные баллы за фото- и видео презентации.

1.3. Итоговое количество баллов участника Конкурса определяется как сумма баллов по критериям, указанным в п. 1.1 и п. 1.2 настоящей методики.

1.4. Информация, внесенная в пунктах 1 - 3, 6 Анкеты, является дополнительной и носит информационный характер.

1.5. Победителем Конкурса в номинации «Лучший филиал МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее количество баллов по итогам оценки в соответствии с настоящей Методикой.

1.6. В случае равенства суммарного количества баллов победителем признается участник Конкурса, ранее других представивший заявку.

2. Организация работы филиала (ТОСП) МФЦ

2.1. Организация работы филиала (ТОСП) МФЦ оценивается исходя из информации, внесенной в пунктах 4 - 5, 7 - 14 Анкеты.

2.2. Количество окон филиала (ТОСП) МФЦ п. 4 - 5 Анкеты:

2.2.1. При соответствии количества окон предоставления услуг, указанного в п. 5.2 Анкеты, установленному постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее - Постановление 1376) нормативу (1 окно на 5 тыс. жителей) с учетом информации о численности населения муниципального образования, указанной в п. 4 Анкеты, ставится 1 балл; при несоответствии ставится 0 баллов.

2.2.2. При соответствии количества окон информирования, указанного в

окна), ставится 1 балл; при несоответствии (отсутствии окон информирования в МФЦ) ставится 0 баллов.

2.2.3. При наличии в филиале (ТОСП) МФЦ окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (п. 5.3 Анкеты) дополнительно ставится 0,1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

2.2.4. При наличии в филиале (ТОСП) МФЦ окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг (п. 5.4 Анкеты) дополнительно ставится 0,1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

2.2.5. При отсутствии в филиале (ТОСП) МФЦ окон, в которых не ведется обслуживание (п. 5.5 Анкеты) дополнительно ставится 0,1 балл; при наличии нефункционирующих окон ставится 0 баллов.

2.3. Режим работы (п. 7, 8 Анкеты):

2.3.1. При соответствии режима работы филиала (ТОСП) МФЦ требованиям, установленным Постановлением 1376, исходя из информации, внесенной в п. 7, 8 Анкеты, с учетом численности информации о численности населения муниципального образования, указанной в п. 4 Анкеты, ставится 1 балл; при несоответствии ставится 0 баллов.

2.4. Единый центр телефонного обслуживания (п. 9 Анкеты):

2.4.1. При наличие единого центра телефонного обслуживания (п. 10 Анкеты) ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

2.5. Сайт филиала (ТОСП) МФЦ (п. 10, 11 Анкеты):

2.5.1. При наличии официального сайта филиала (ТОСП) МФЦ (п. 12 Анкеты) ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

2.5.2. При наличии возможности отслеживания этапа предоставления услуги в Личном кабинете заявителя (п. 11 Анкеты) ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

2.6. Выезд работника филиала (ТОСП) МФЦ к заявителю (п. 12 Анкеты):

2.6.1. При наличии возможности по запросу заявителя обеспечивать выезд работника филиала (ТОСП) МФЦ к заявителю (п. 12 Анкеты) ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

2.7. Предварительная запись (п. 13 Анкеты):

2.7.1. Количество баллов по п. 13 Анкеты равно количеству способов осуществления предварительной записи заявителей.

2.8. Оповещение заявителей (п. 14 Анкеты):

2.8.1. При наличии системы смс-оповещения заявителей о готовности документов (п. 14 Анкеты) ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов.

3. Организация предоставления услуг в филиале (ТОСП) МФЦ

3.1. Организация предоставления услуг в филиале (ТОСП) МФЦ оценивается исходя из информации, внесенной в п. 17, 18, 19, 20, 21 Анкеты.

3.2. Количество баллов по п. 17 Анкеты равно сумме принятых заявлений, выданных результатов оказания услуг и предоставленных консультаций по оказываемым в филиале (ТОСП)МФЦ государственным, муниципальным и иным услугам, умноженной на весовой коэффициент 0,01.

3.3. Количество баллов по п. 18, 19, 20, 21 Анкеты равно количеству иных услуг и сервисов, предоставляемых в филиале (ТОСП)МФЦ.

4. Электронные сервисы

4.1. Организация работы электронных сервисов МФЦ оценивается исходя из информации, внесенной в п. 16 Анкеты.

4.2. Количество баллов по п. 16 Анкеты определяется исходя из суммы баллов по услугам, подключенным к СМЭВ 3.0. При этом по каждой услуге при подключении услуги к СМЭВ 3.0 и направлении запроса или получении ответа ставится 0,5 баллов; при подключении услуги к СМЭВ 3.0 и направлении запроса и получении ответа ставится 1 балл; при отсутствии подключения услуги к СМЭВ 3.0 ставится 0 баллов.

4.3. Количество баллов по п. 16 Анкеты определяется исходя из суммы баллов по критериям, указанным в колонке 2 п. 16 Анкеты. По каждому критерию в случае, если интеграция (подключение) осуществлена, ставится 1 балл; не осуществлена – ставится 0 баллов.

5. Шаговая доступность

5.1. Соблюдение принципа шаговой доступности оценивается исходя из информации, внесенной в п. 15 Анкеты.

5.2. В случае, если расстояние от филиала (ТОСП) МФЦ до остановки общественного транспорта составляет менее 0,2 км, ставится 1 балл; от 0,2. до 0,5 км – ставится 0,5 баллов; более 0,5 км – ставится 0 баллов.

6. Видеопрезентация

6.1. Оценка видеопрезентации производится членами Комиссии по следующим критериям:

6.1.1. Соответствие установленным требованиям к продолжительности и содержанию (0-1 балл);

6.1.2. Иллюстративный ряд (0-1 балл);

6.1.3. Технические решения (0-1 балл);

6.1.4. Раскрытие темы, четкость и последовательность изложения материала (0-1 балл);

6.1.5. Креативность (0-1 балл).

6.2. Максимальное количество баллов за видеопрезентацию составляет 5 баллов.

6.3. Количество баллов за видеопрезентацию определяется как среднее значение баллов, поставленных членами Комиссии

7. Фотопрезентация

7.1. Оценка фотопрезентации производится членами Комиссии по следующим критериям:

7.1.1. Соответствие установленным требованиям к содержанию (0-1 балл);

7.1.2. Иллюстративный ряд (0-1 балл);

7.1.3. Технические решения (0-1 балл);

7.1.4. Возможность формирования представления об МФЦ - участнике Конкурса на основе представленной презентации (0-1 балл);

7.1.5. Креативность (0-1 балл).

7.2. Максимальное количество баллов за фотопрезентацию составляет 5 баллов.

7.3. Количество баллов за фотопрезентацию определяется как среднее значение баллов, поставленных членами Комиссии.

Приложение № 11
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

МЕТОДИКА
определения победителя ежегодного конкурса «Лучший
многофункциональный центр Забайкальского края»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

1. Общие положения

1.1. Заявки участников Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

- соответствие документов, поданных в заявке, установленным требованиям (оцениваются представленные документы и иные материалы на соответствие установленной форме и степень заполнения);

- специализация по предоставлению государственных и муниципальных услуг (оценивается по количеству разных наименований предоставляемых участником государственных и муниципальных услуг);

- наставничество (оценивается участие в программе наставничество, количество часов работы со стажерами и новичками);

- уровень профессионального мастерства специалиста (оценивается с помощью тестирования для оценки профессиональных знаний и навыков по предоставлению государственных и муниципальных услуг, личных качеств и компетенций, необходимых для работы с заявителями (клиентоориентированность, способность находить выход из сложных, конфликтных ситуаций и др.), а также в ходе собеседования для оценки общих знаний законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и личных качеств, необходимых для работы с заявителями (коммуникабельность, доброжелательность, находчивость, стрессоустойчивость и др.).

1.2. Кроме того, участник Конкурса получает премиальные баллы за фото- и видео презентации.

1.3. Итоговое количество баллов участника Конкурса определяется как сумма баллов по критериям, указанным в пунктах 1 и 2 настоящей методики.

1.4. Информация, внесенная в пунктах 1 - 7 Анкеты, является дополнительной и носит информационный характер.

1.5. Победителем Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее количество баллов по итогам оценки в соответствии с настоящей методикой.

1.6. В случае равенства суммарного количества баллов победителем признается участник Конкурса, ранее других представивший заявку.

2. Участие в предоставлении услуг в филиале (ТОСП) МФЦ

2.1. Участие в предоставлении услуг на в филиале (ТОСП) МФЦ оценивается на основе информации, внесенной в п. 9 Анкеты, исходя из степени участия в предоставлении услуг и степени универсальности специалиста.

2.2. Степень участия в предоставлении услуг определяется как сумма отношений количества заявлений на получение услуг, обработанных участником конкурса, к общему количеству обработанных в филиале (ТОСП) МФЦ заявлений на получение услуг, и количества консультаций о получении услуг, предоставленных участником Конкурса, к общему количеству предоставленных в филиале (ТОСП) МФЦ консультаций о получении услуг.

2.3. Степень универсальности специалиста определяется как отношение количества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых участником Конкурса, к общему количеству государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в филиале (ТОСП) МФЦ.

2.4. Количество баллов по п. 9 Анкеты определяется как сумма значений степени участия в предоставлении услуг и степени универсальности специалиста.

3. Наставничество

3.1. Оценка уровня наставничества оценивается на основе информации, внесенной в п. 8 Анкеты.

3.2. Количество баллов по п. 8 Анкеты определяется как количество часов работы со стажерами и новичками, умноженное на весовой коэффициент 0,005.

4. Видеопрезентация

4.1. Оценка видеопрезентации производится членами Комиссии по следующим критериям:

4.1.1. Соответствие установленным требованиям к продолжительности и содержанию (0-1 балл);

4.1.2. Иллюстративный ряд (0-1 балл);

4.1.3. Технические решения (0-1 балл);

4.1.4. Раскрытие темы, четкость и последовательность изложения материала (0-1 балл);

4.1.5. Креативность (0-1 балл).

4.2. Максимальное количество баллов за видеопрезентацию составляет 5 баллов.

4.3. Количество баллов за видеопрезентацию определяется как среднее

5. Фотопрезентация

5.1. Оценка фотопрезентации производится членами Комиссии по следующим критериям:

5.1.1. Соответствие установленным требованиям к содержанию (0-1 балл);

5.1.2. Иллюстративный ряд (0-1 балл);

5.1.3. Технические решения (0-1 балл);

5.1.4. Возможность формирования представления об филиале (ТОСП) МФЦ и участнике Конкурса на основе представленной презентации (0-1 балл);

5.1.5. Креативность (0-1 балл).

5.2. Максимальное количество баллов за фотопрезентацию составляет 5 баллов.

5.3. Количество баллов за фотопрезентацию определяется как среднее значение баллов, поставленных членами Комиссии.

Приложение № 12
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

Оценка члена Комиссии

Лучший филиал МФЦ

№ п/п	Наименование критерия оценки	Оценка критериев		1 категория Участник		2 категория Участник		3 категория Участник	
		Параметры оценки критерия	Весовой коэффициент (при наличии)	значение показателя	количество о баллов	значение показателя	количество о баллов	значение показателя	количество о баллов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Наименование МФЦ – участника Конкурса	информационный характер							
2	Место нахождения МФЦ – участника Конкурса	информационный характер							
3	Дата открытия МФЦ – участника Конкурса	информационный характер							
4	Наименование и численность населения муниципального образования, на	информация используется при оценке соответствия количества окон (п. 5 Анкеты) и режима работы (п. 7 и 8 Анкеты)		нормативное количество окон обслуживания заявителей - от 14 (5000 чел/1окно)	нормативное количество окон обслуживания заявителей - от 6 до 14 (5000 чел/1окно)	нормативное количество окон обслуживания заявителей - до 5 (5000 чел/1окно)			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	территории которого функционирует МФЦ – участник Конкурса								
5	Общее количество окон обслуживания, из них:								
5.1.	Количество окон информирования	при соответствии количества окон информирования установленному постановлением 1376 нормативу (не менее 1 окна), ставится 1 балл; при несоответствии (отсутствии окон информирования в МФЦ) ставится 0 баллов	–						
5.2.	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	при соответствии количества окон установленному постановлением 1376 нормативу (1 окно на 5 тыс. жителей) ставится 1 балл; при несоответствии ставится 0 баллов	–						
5.3.	Количество окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	при наличии в МФЦ окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	–						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		дополнительно ставится 0,1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов							
4.	Количество окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг	при наличии в МФЦ окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг дополнительно ставится 0,1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов	-						
5.	Количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину прораивания окон)	при отсутствии с МФЦ окон, в которых не ведется обслуживание дополнительно ставится 0,1 балл; при наличии нефункционирующих окон ставится 0 баллов	-						
6	Среднесписочная численность универсальных специалистов, непосредственного осуществления прием заявлений и выдачу результатов государственных и муниципальных услуг за последние 6 месяцев	информационный характер							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	График работы	При соответствии режима работы МФЦ требованиям, установленным постановлением 1376, ставится 1 балл; при несоответствии ставится 0 баллов	-						
8	Общее количество рабочих часов филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса в неделю	При наличии единого центра телефонного обслуживания указывается контактный телефон)	-						
9	Наличие единого центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	При наличии единого центра телефонного обслуживания ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов	-						
10	Адрес официального сайта МФЦ (указывается ссылка на страницу об филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса)	при наличии официального сайта МФЦ ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов	-						
11	Возможность отслеживания этапа предоставления услуги на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет» либо в соответствующем приложении (при наличии)	при наличии возможности отслеживания этапа предоставления услуги в Личном кабинете заявителя ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов	-						
12	Возможность в филиале (ТОСП) МФЦ по запросу заявителя	при наличии возможности по запросу заявителя обеспечить выезд	-						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	<p>обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю, в том числе за плату</p> <p>Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), иное – указать)</p>	<p>работника МФЦ к заявителю ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов</p> <p>количество баллов равно количеству способов осуществления предварительной записи заявителей</p>	–						
14	<p>Наличие системы sms-оповещения заявителей о готовности документов</p>	<p>при наличии системы sms-оповещения заявителей о готовности документов ставится 1 балл; при отсутствии ставится 0 баллов</p>	–						
15	<p>Расстояние от филиала (ГОСП) МФЦ до остановки общественного транспорта (м)</p>	<p>если расстояние от МФЦ до остановки общественного транспорта составляет менее 0,2 км, ставится 1 балл; от 0,2 до 0,5 км – ставится 0,5 баллов; более 0,5 км – ставится 0 баллов</p>	–						
16	<p>Информация о подключении автоматизированной</p>	<p>Количество баллов определяется исходя из:</p>	–						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<p>информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ) к электронным сервисам федеральных органов исполнительной власти и органов государственного внебюджетных фондов (СМЭВ)</p>	<p>суммы баллов по услугам, подключенным к СМЭВ 3.0. При этом по каждой услуге при подключении услуги к СМЭВ 3.0 и направлении запроса или получении ответа ставится 0,5 баллов; при подключении услуги к СМЭВ 3.0 и направлении запроса и получении ответа ставится 1 балл; при отсутствии подключения услуги к СМЭВ 3.0 ставится 0 баллов</p>							
17	<p>Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в филиале (ТОСП)</p>	<p>суммы баллов по критерию. По каждому критерию в случае, если интеграция (подключение) осуществлена, ставится 1 балл; не осуществлена – ставится 0 баллов</p>	0,01						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МФЦ – участнике Конкурса	оказываемым в филиале (ТОСП)МФЦ государственным, муниципальным и иным услугам, умноженной на весовой коэффициент 0,01.							
18	Информация об иных услугах, предоставляемых в МФЦ – участнике Конкурса	Количество баллов равно количеству иных услуг, предоставляемых в МФЦ	-						
19	Дополнительные услуги и сервисы, предоставляемые в МФЦ для заявителей	Количество баллов равно количеству иных услуг, предоставляемых в филиале (ТОСП) МФЦ.	-						
20	Информация об использовании инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан	Количество баллов равно количеству инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан	-						
21	Информация об использовании передовых технологий и эффективных практик в процессе предоставления	Количество баллов равно количеству эффективных практик в процессе предоставления услуг	-						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	государственных и муниципальных услуг и обслуживания заявителей								
Итого количество баллов по анкете									
Дополнительные баллы за фотопрезентацию									
Дополнительные баллы за видеоролик									
ИТОГО									
							0,00		0,00

идеоролик

Критерии	1 категория		2 категория		3 категория	
	№1	№...	№1	№...	№1	№...
Соответствие установленным требованиям к продолжительности и содержанию (0-1 балл)						
Иллюстративный ряд (0-1 балл)						
Технические решения (0-1 балл)						
Раскрытие темы, четкость и последовательность изложения материала (0-1 балл)						
Креативность (0-1 балл)						
Итого						

отопрезентация

Критерии	1 категория		2 категория		3 категория	
	№1	№...	№1	№...	№1	№...
Соответствие установленным требованиям к содержанию (0-1 балл)						
Иллюстративный ряд (0-1 балл)						
Технические решения (0-1 балл)						
Возможность формирования представления об МФЦ – участнике Конкурса на основе представленной презентации (0-1 балл)						
Креативность (0-1 балл)						
Итого						

Лучший универсальный специалист МФЦ

№ п/п	Наименование критерия оценки	Оценка критериев		Участник
		Параметры оценки критерия	Весовой коэффициент (при наличии)	
1	2	3	4	5
1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	информационный характер		
2	Образование (высшее, среднее профессиональное, иное — указать специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	информационный характер		
3	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	информационный характер		
4	Стаж работы на занимаемой должности	информационный характер		
5	Прохождение курсов повышения квалификации (профессиональной переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, количество часов)	информационный характер		
6	Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты (при наличии))	информационный характер		
7	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	информационный характер		
8	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев	Количество баллов определяется как количество часов работы со стажерами	0,005	

1	2	3	4	5
		и новичками, умноженное на весовой коэффициент 0,005		
9	Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставленных участникам Конкурса (за последние 6 месяцев) Степень участия в предоставлении услуг	Количество баллов определяется как сумма значений степени участия в предоставлении услуг и степени универсальности специалиста определяется как сумма отношений количества заявлений на получение услуг, обработанных участником Конкурса, к общему количеству обработанных в МФЦ заявлений на получение услуг, и количества консультаций о получении услуг, предоставленных участником Конкурса, к общему количеству предоставленных в МФЦ консультаций о получении услуг	-	
	Степень универсальности специалиста	определяется как отношение количества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых участником Конкурса, к общему количеству государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ	-	
	Итого количество баллов по анкете			
	Дополнительные баллы за фотопрезентация			
	Дополнительные баллы за видеоролик			
ИТОГО				

идеоролик

Критерии	МФЦ №1	МФЦ №2	МФЦ №3	МФЦ №4	МФЦ №5
	Участник 1	Участник 2	Участник 3	Участник 4	Участник ...
ответствие установленным требованиям к продолжительности и одержанию (0-1 балл)					
иллюстративный ряд (0-1 балл)					
технические решения (0-1 балл)					
ясность темы, четкость и последовательность изложения материала (0-1 балл)					
креативность (0-1 балл)					
Итого					

отопрезентация

Критерии	МФЦ №1	МФЦ №2	МФЦ №3	МФЦ №4	МФЦ №5
	Участник 1	Участник 2	Участник 3	Участник 4	Участник ...
ответствие установленным требованиям к содержанию (0-1 балл)					
иллюстративный ряд (0-1 балл)					
технические решения (0-1 балл)					
возможность формирования представления об МФЦ и участнике конкурса на основе представленной презентации (0-1 балл)					
креативность (0-1 балл)					
Итого					

 ФИО, подпись члена Комиссии, дата